



**PRODHEG**

Procuraduría de los Derechos Humanos  
del Estado de Guanajuato.

*“Las personas con discapacidad, no somos ni tenemos capacidades diferentes. Todos, con o sin discapacidad, tenemos capacidades diferentes y si, somos diferentes, como lo son cada ser humano, que es único y valioso en sus distintas diferencias”*

*Ángela Carolina*

## **Guía para la atención a personas con discapacidad en la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato**

---

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	Pág. 2
2. OBJETIVO Y ALCANCE .....	Pág. 2
3. GLOSARIO.....	Pág. 2
4. MARCO NORMATIVO.....	Pág. 3
5. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	Pág. 4
6. PAUTAS DE BUEN TRATO Y TRATO IGUALITARIO .....	Pág. 5
7. BIBLIOGRAFÍA.....	Pág. 11

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente Guía para la atención a personas con discapacidad, en adelante Guía, constituye un elemento de la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato. Es el instrumento que indica los procedimientos para actuar y lograr la plena inclusión de las personas adscritas y usuarias de la Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, en adelante PRODHEG.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las pautas para la atención de personas usuarias y personas servidoras públicas adscritas a la PRODHEG con discapacidad, incorporando acciones para la inclusión, apoyo y ajustes razonables, así como recomendaciones generales para la interacción con ellas.

La presente Guía es aplicable a todas las personas usuarias y personas servidoras públicas adscritas a la PRODHEG, tanto en las instalaciones de sus oficinas centrales como en las de las subprocuradurías regionales.

## 3. GLOSARIO

**Accesibilidad:** A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público.

**Ajustes razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Ayudas técnicas:** Cualquier dispositivo o material que permita habilitar, rehabilitar o compensar alguna limitación funcional, motriz, sensorial o intelectual de las personas con discapacidad.

**Discriminación por motivos de discapacidad:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

**Diseño universal:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

**Paradigma social de la discapacidad:** La Convención de Derechos de Personas con Discapacidad representa un cambio de paradigma en el trato de las personas con discapacidad, en el cual se ha pasado de una perspectiva médica y caritativa a un enfoque de derechos humanos, que vela porque las personas con discapacidad tengan acceso y puedan participar en las decisiones que influyen en su vida y solicitar reparación en caso de que se violen sus derechos. En este sentido, el cambio de paradigma se vio reflejado en dicho tratado internacional a partir del establecimiento de un catálogo de derechos para personas con discapacidad y la correlativa obligación del Estado para desplegar las medidas necesarias para garantizarlos.

**Personas con discapacidad:** Las personas con discapacidad son aquellas que tienen alguna limitación física, mental, intelectual o sensorial, y que, al interactuar con diversas barreras, las mismas puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

## 4. MARCO NORMATIVO

### Marco Jurídico Internacional

1. Declaración Universal de Derechos Humanos.
2. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
4. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
5. Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

### Marco Jurídico Nacional

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
3. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
4. Ley de Inclusión para las personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato.

## 5. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### Uso del lenguaje

La denominación utilizada por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es: **personas con discapacidad**. En caso de que se tenga la certeza de cuál es la discapacidad a la que se quiere referir, es importante usar la palabra persona, seguida de la descripción de la discapacidad. Se debe evitar el uso de diminutivos, ya que fomentan la minusvaloración de las personas con discapacidad.

Ejemplos: “persona con discapacidad física”, “persona con discapacidad visual”, “persona con discapacidad auditiva”, “persona con discapacidad intelectual”, “persona con discapacidad psicosocial”, entre otros.

## 6. PAUTAS DE BUEN TRATO Y TRATO IGUALITARIO

1. Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
2. Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
3. Dirigirse directamente a las personas con discapacidad y no a sus acompañantes o intérpretes.
4. Emplear un lenguaje claro y sencillo, utilizando las ayudas técnicas necesarias que permitan hacer comprender los conceptos que se tratan.
5. Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
6. Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
7. No tratar a la persona con discapacidad como si no fuera capaz de entender la información suministrada.
8. Si se realizan tiempos de espera o desplazamientos adicionales, se debe mantener informada a la persona, procurando siempre la asistencia y la disposición de ayudas técnicas para la atención integral de la necesidad específica.
9. Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
10. Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados.
11. Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la lengua de señas, la gesticulación y otras ayudas técnicas de comunicación.
12. Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras ocasiones.

### **Accesibilidad**

#### I. Personal de la PRODHEG:

- a) El espacio de trabajo del personal con discapacidad se ubicará en todo momento en espacios plenamente adaptados, atendiendo a las necesidades específicas de las personas adscritas a cada área.

- b) Se deberá garantizar el acceso a todos los espacios necesarios y el mobiliario pertinente.

## II. Personas usuarias:

- a) Los espacios de atención de personas usuarias con discapacidad se ubicarán en todo momento en espacios plenamente adaptados, atendiendo a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- b) Se deberá garantizar el acceso a todos los espacios necesarios y el mobiliario pertinente.

## **Recomendaciones generales**

### **Discapacidad física o motora**

Es la secuela que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteración en el control de movimiento y la postura, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás.

#### Recomendaciones:

1. Se debe preguntar a la persona si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es la persona quien debe dirigir la ayuda.
2. Si se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse a su nivel, intentando que los ojos de ambas personas queden a la misma altura. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
3. Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia a la persona, desplazándose del puesto de trabajo o

haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio. Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de talla baja en espacios con altura superior a su alcance.

4. La silla de ruedas o los elementos de apoyo hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.
5. No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.

### **Discapacidad sensorial**

Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión y audición, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

#### **a) Discapacidad visual**

Recomendaciones:

1. Al saludar, ponga atención, es posible que la persona extienda la mano para hacerle saber que quiere saludar.
2. Asegúrese de describir lo mejor posible el proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
3. Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que le estén asistiendo en sus consultas o trámites.
4. Si requiere ausentarse o moverse de sitio, debe informarlo a la persona y mantenerla enterada del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
5. Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.



6. Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente y solicitar consentimiento. Para el proceso de firmas es importante contar con una guía de firmas.
7. En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.
8. Utilizar las ayudas técnicas necesarias para facilitar la comunicación y comprensión del mensaje que se quiera dar a conocer.
9. Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “observar”, “ver” o “mirar”.
10. Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad o alerta a la persona, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”.

## **b) Discapacidad auditiva**

Recomendaciones:

1. Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
2. Háblele a la persona de frente, la persona necesita ver sus labios.
3. Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
4. Repita las indicaciones o la información si es necesario.
5. No debe alzar exageradamente la voz, a menos que la persona se lo solicite.
6. Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
7. Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que la persona escuche claramente.
8. Las personas con discapacidad auditiva, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por estas personas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona con discapacidad auditiva que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la

información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con ésta para que intermedie en el proceso, sin dejar de dirigirse a la persona con discapacidad auditiva.

9. De preferencia, conocer los básicos de lengua de señas mexicana y emplear las ayudas técnicas necesarias para dar una atención integral.

### **Discapacidad intelectual**

Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona como: el autocuidado, ir a la escuela o aprender habilidades sociales, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Recomendaciones:

1. Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesite.
2. Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
3. Entregue la información de manera sencilla y pausada.
4. No hable de su discapacidad con calificaciones ni juicios.
5. Si la persona no se expresa oralmente, se puede recurrir o permitir la asistencia de una persona tercera acompañante.

### **Discapacidad mental o psicosocial**

Es la alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social, presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas, y al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

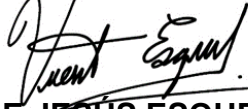
Afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad para relacionarse con otros y el funcionamiento diario de una persona.

Recomendaciones:

1. De presentarse que la persona eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo del personal del área de psicología.
2. Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.
3. Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.
4. No hable de su discapacidad con calificaciones ni juicios.
5. Hágale notar que usted la entiende y se pone en su lugar.

Dado en la residencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, en la ciudad de León, Guanajuato a 1 uno del mes de julio del año 2022 dos mil veintidós.

**EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS  
DEL ESTADO DE GUANAJUATO**



**VICENTE DE JESÚS ESQUEDA MÉNDEZ**

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General No. 2. Artículo 9: Accesibilidad, CRPD/C/GC/2. Disponible en <https://indiscapacidad.cdmx.gob.mx/storage/app/media/links%20juriddico/observacion-general-n-2-accesibilidad-onu-convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad.pdf>

Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad y Procuraduría General de la República. 2018a. Carteles y cartillas con recomendaciones para el trato adecuado hacia las pcd, Cartilla\_Auditivo. Disponible en [Cartilla Auditivo \(www.gob.mx\)](http://www.gob.mx)

Fernández, María Teresa. 2010. "La discapacidad psicosocial o mental y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad". Revista DFensor CDHDF 11 (noviembre): 10-27. Disponible en [https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2014/05/dfensor\\_11\\_2010.pdf](https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2014/05/dfensor_11_2010.pdf)

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>

Organización De Las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Disponible en <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Organización Mundial de la Salud. 2001. Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud: CIF. Disponible en <http://sid.usal.es/docs/F8/8.4.1-3428/8.4.1-3428.pdf>